

Volksbank Heinsberg eG

Der Vorstand

Herrn
Wolfgang Robertz
Laaker Weg 13
52538 Selfkant-Höngen

Hausanschrift:
Siemensstraße 5
52525 Heinsberg

Telefon: 02452 925-0
Telefax: 02452 925-4949
E-Mail: info@volksbank-heinsberg.de
Internet: www.volksbank-heinsberg.de

Aufsichtsratsvorsitzender:
Dipl.-Kfm. Bernd Krückel, MdL

Vorstand:
Dirk Cormann
Kurt Hauser

Filialen:
Birgden, Birgelen, Dremmen, Gangelt, Geilenkirchen,
Heinsberg, Karken, Kirchhoven, Leiffarth, Oberbruch,
Tüddern, Übach, Waldfeucht

Registergericht:
Amtsgericht Aachen
Genossenschaftsregister Nr. 257
Sitz: Heinsberg

Bankleitzahl: 37069412
BIC: GENO DE D1 HRB

Bankverbindung:
DZ-Bank
IBAN: DE40300600100000034120
BIC: GENO DE DD

Heinsberg, 13. September 2022

Ihr offener Brief vom 12.09.2022 an Vorstand und Vorsitzenden des Aufsichtsrates der Volksbank Heinsberg

Sehr geehrter Herr Robertz,

auf die aus unserer Sicht relevanten Punkte, die Sie in Ihrem offenen Brief an uns über die Selfkant Online-Redaktion veröffentlicht haben, geben wir Ihnen, auch in Abstimmung mit unserem Aufsichtsratsvorsitzenden Bernd Krückel, gerne Antwort.

Einige dieser Fragen haben wir Ihnen bereits im persönlichen Gespräch mit unserem Regionalmarktleiter Herrn Klee sowie unserem Privatkundenbetreuer Herrn Baumann im März dieses Jahres beantwortet. Wie es scheint, gibt es aber dennoch Klärungsbedarf.

Die Bedeutung der Filiale in Tüddern ist uns allen wohl bewusst. Wir setzen alles daran, Kundenservice und Beratung auch weiterhin im Selfkant anzubieten. An dieser Stelle weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass Beratungen nach vorheriger Terminvereinbarung weiterhin in Tüddern stattfinden – genauso, wie wir es bisher gehabt haben. Auch die Automaten in der Filiale werden, angepasst an die aktuelle Nutzung, weiterhin betriebsbereit sein. Kurzfristige Ausfälle können wir jedoch nie ganz ausschließen.

Leider ist der bereits vor geraumer Zeit in Auftrag gegebene Service-Standort, der zukünftig im Nahversorgungszentrum Tüddern errichtet werden soll, aufgrund unterbrochener Lieferketten immer noch nicht einsatzbereit. Wir sind mit dieser Entwicklung überhaupt nicht einverstanden, befinden uns letztlich aber in Abhängigkeit von Dritten.

Dies ist für uns umso ärgerlicher, da der jetzt aktuell schlagend gewordene Personalengpass absehbar war und wir uns daher schon sehr frühzeitig um einen fließenden Übergang in Tüddern bemüht haben.

Der neue, barrierefreie, Service-Standort bietet unseren Kunden neben Ein- und Auszahlungsautomaten sowie einem Kontoauszugsdrucker auch unseren Service *Volksbank Heinsberg digital*.

Mit diesem persönlich-digitalen Serviceangebot bieten wir all unseren Kunden zeitgemäßen und sicheren Kundenservice ohne Zugangshürden wie Geheimnummer oder Passwort: Sie gehen einfach in die Videokabine, schließen die Tür und können sich mit einem unserer in Heinsberg ansässigen Servicemitarbeiter persönlich und ohne weitere Zusatzgeräte austauschen.

Und das mit im Vergleich zu heute erweiterten Servicezeiten, montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr. Dies ist aus unserer Sicht eine deutliche Verbesserung für unsere Kunden und geht damit über die Möglichkeiten der von ihnen geforderten, rollenden Zweigstelle, die nur tageweise und zeitlich eingeschränkt verfügbar wäre, hinaus.

Volksbank Heinsberg digital hat sich bereits in unseren Standorten Birgelen und Kirchhoven bewährt. Auch im jetzt umgebauten Foyer in der Siemensstraße – unserem Stammhaus, wie Sie es bezeichnen – haben wir den Servicebereich umgebaut und eine *Volksbank Heinsberg digital*-Kabine eingerichtet.

Warum setzen wir als Volksbank Heinsberg eG zukünftig auf das digital-persönliche Format? Die Entwicklung der letzten Jahre zeigt uns sehr deutlich, dass die Besuchs- und Transaktionszahlen in unseren Filialen – über alle Altersgruppen hinweg – beständig abnehmen. Dies betrifft auch die Verfügungen an unseren Geldautomaten. Zudem nutzen immer mehr Kunden die Möglichkeit, sich im Geschäft beim Einkauf mit Bargeld zu versorgen oder direkt kontaktlos oder elektronisch zu bezahlen. Dies führt dazu, dass in den letzten Jahren damit begonnen wurde, Automatenstandorte abzubauen, besonders an den Stellen, wo dies aufgrund von Gefährdungsanalysen geboten ist.

Aufgrund der Grenznähe kommt zudem die Problematik der Automatensprengungen hinzu. Da viele unserer Standorte aufgereiht wie an einer Perlenkette in unmittelbarer Grenznähe liegen, wurden wir leider – trotz aktueller Sicherheitseinrichtungen – verstärkt das Opfer von Automatensprengern. Da diese mittlerweile ihre Vorgehensweise geändert haben, führt dies zu immer stärkeren Beschädigungen an den Gebäuden. So konnten wir die Filialen in Höngen, Birgelen und Kirchhoven gar nicht mehr, und die Standorte in Waldfeucht, Karken und Übach erst nach längerer Bauzeit wieder in Betrieb nehmen.

Aus unseren Plänen haben wir, wie Sie richtigerweise schreiben, keinen Hehl gemacht und Sie frühzeitig bei Ihrem Gespräch im März hierüber informiert. Und so haben wir dies auch bei anderen Kunden gehandhabt. Dabei hatten wir immer das Problem hinsichtlich der Termine leider keine konkrete Aussage treffen zu können. Transparenz war uns jedoch jederzeit wichtig.

Hinsichtlich der von Ihnen empfundenen Geruchsbelästigung am Geldautomaten in Saeffelen sagten wir Ihnen bereits, dass wir als Mieter am Standort darauf keinen Einfluss haben.

Abschließend möchten wir noch einmal betonen, dass uns der Selfkant als fester Bestandteil unseres Geschäftsgebietes sehr am Herzen liegt und wir unser Versprechen, Beste Bank in der Region zu sein und zu bleiben, weiterhin vor Ort einlösen wollen und werden! Dies erkennen Sie nicht zuletzt an der regelmäßigen Vereinsförderung und der Unterstützung von Projekten in der Region.

Uns ist bewusst, dass wir mit unseren Entscheidungen nicht nur Begeisterung und Zustimmung auslösen. Gemeinsam mit dem Aufsichtsrat setzen wir aber auch weiterhin alles daran, die Volksbank Heinsberg eG auch in Zeiten spürbaren Wandels in der Bankenbranche zukunftssicher aufzustellen.

Wir nehmen den Förderauftrag, wie er in unserer Satzung steht, sehr ernst und arbeiten mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern täglich daran, ihn einzulösen.

Freundliche Grüße

Volksbank Heinsberg eG

Dirk Cormann